

อิทธิพลของความไว้วางใจและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่อยู่ในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างการรับรู้ถึงความปลอดภัยสู่ความตั้งใจใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

Influences of Trust and Customer Satisfaction as Mediated Variables between Perceived Security and Intention to Use of a Car Training School in Sampran District, Nakhon Pathom Province

Received 12 September 2021

Revised 15 September 2021

Accepted 15 September 2021

จินตนา เกษตรเสริมวิริยะ และ ธัญนันท์ บุญอยู่

มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

Chintana Kasetsermwiriya and Thanyanan Boonyoo

Southeast Asia University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลที่เป็นตัวแปรคั่นกลางแบบอนุกรมของความไว้วางใจและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เป็นปัจจัยเชื่อมโยงระหว่างการรับรู้ถึงความปลอดภัยและความตั้งใจใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม จำนวน 270 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ การวิเคราะห์ด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า ความไว้วางใจและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวแปรคั่นกลางแบบอนุกรมระหว่างการรับรู้ถึงความปลอดภัยและความตั้งใจใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ขอบเขตล่างเท่ากับ 0.074 และขอบเขตบนเท่ากับ 0.190 ซึ่งจากผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า การที่ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงความปลอดภัยในการให้บริการของโรงเรียนสอนขับรถว่า มีมาตรฐานและมีความปลอดภัยที่ดีก็จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความตั้งใจในการใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถได้ และขณะเดียวกันเมื่อผู้ใช้บริการรับรู้ได้ถึงความไว้วางใจและความพึงพอใจต่อโรงเรียนสอนขับรถก็จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความตั้งใจในการใช้บริการของโรงเรียนสอนขับรถเพิ่มสูงขึ้น

คำสำคัญ: การรับรู้ถึงความปลอดภัย, ความไว้วางใจ, ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ, ความตั้งใจใช้บริการ

Abstract

The purposes of this study were to investigate influences as serial mediated variables of trust and customer satisfaction correlated with perceived security and intention to use of a car training school in Sampran district, Nakhon Pathom province. Samples in this study

included 270 car users in a car training school in Sampran district, Nakhon Pathom province. A questionnaire was used as a research instrument in this study, which was statistically analyzed by using percentage, means, standard deviation (S.D.), and structural equation modelling (SEM) analyses. Findings in the study revealed that the coefficient scales of the boot LLCI of trust and customer satisfaction as serial mediated variables between perceived security and intention to use of a car training school in Sampran district, Nakhon Pathom province was at 0.074, whereas those of the coefficient scales of the boot ULCI was at 0.190. Based on the findings in this study, it was ascertained that when the car user had the perceived security in a car training school that it had a good standardization of its school; it could increase the users' intention to use in the school further. Meanwhile, when then car users had perceived trust and satisfaction toward the car training school; it could promote their intention to use in the car training school higher.

Keywords: perceived security, trust, customer satisfaction, intention to use

บทนำ

ท่ามกลางวิกฤติปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ค่านิยมและวิถีชีวิตของคนในสังคมได้แปรเปลี่ยนไป โดยประชาชนส่วนใหญ่ต่างมองว่า รถยนต์เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตและการเดินทางเพื่อไปประกอบอาชีพ ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ประชาชนผู้ใช้รถต้องคำนึงถึงความปลอดภัยและความชำนาญในการขับขีรถยนต์และรถจักรยานยนต์อย่างถูกต้อง แต่จากภาพการณ์ปัจจุบันประเทศไทยมีสัดส่วนการเสียชีวิตจากการขับขีรถยนต์และรถจักรยานยนต์ถึงร้อยละ 83 เมื่อเทียบกับประเทศในกลุ่มภูมิภาคเดียวกัน และขณะเดียวกันจากรายงานสถานการณ์ความสูญเสียจากการบาดเจ็บบนท้องถนนได้มีรายงานการคาดประมาณการเสียชีวิตและการบาดเจ็บจากท้องถนนโดยเฉลี่ยทุก ๆ 24 นาที จะมีคนไทยเสียชีวิตทางถนนอย่างน้อย 1 คน (อนงศ์ลักษณ์ สมแพง, 2560) ซึ่งจากประเด็นปัญหาอุบัติเหตุทางถนนนี้ถือเป็นปัญหาใหญ่สำหรับกรมการขนส่งทางบกของประเทศไทยที่ก่อให้เกิดความสูญเสียทางเศรษฐกิจมหาศาล จึงทำให้ในปี 2563 กรมการขนส่งทางบกได้มีเป้าหมายเพื่อลดอัตราการเสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนของคนไทยให้ต่ำกว่า 10 คนต่อประชากรหนึ่งแสนคน โดยในปี 2563 จากข้อมูลสถิติการเกิดอุบัติเหตุทางถนนของประเทศไทย พบว่ามากกว่าร้อยละ 90 ของจำนวนอุบัติเหตุมีสาเหตุเกิดจากคน ซึ่งก็คือผู้ขับขีรถ จึงทำให้กรมการขนส่งทางบกมุ่งเน้นที่จะมีกระบวนการในการออกใบอนุญาตขับรถที่มีคุณภาพ เพื่อให้ผู้ที่ได้รับใบอนุญาตขับรถให้ถูกต้องตามกฎหมายและเกิดความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน แต่เนื่องจากการดำเนินการดังกล่าวของกรมการขนส่งทางบก โดยเฉพาะในการอบรมและการทดสอบมีข้อจำกัดหลายประการทั้งทางด้านงบประมาณและอัตราค่าลงทะเบียนเข้าพื้นที่ที่มีอยู่ไม่เพียงพอกับผู้ขอรับใบอนุญาต ดังนั้นกรมการขนส่งทางบกจึงได้สนับสนุนให้โรงเรียนสอนขับรถเข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างผู้ขับขีให้มีคุณภาพ จึงทำให้กรมการขนส่งทางบกได้ส่งเสริมให้

มีการจัดตั้งโรงเรียนสอนขับรถขึ้นอย่างน้อยจังหวัดละ 1 แห่ง ให้ครอบคลุมทั่วประเทศ (กรมการขนส่งทางบก, 2563)

โรงเรียนสอนขับรถถือเป็นสถานที่ฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติของผู้ที่มีความประสงค์จะขอรับใบอนุญาตขับรถและต่ออายุใบอนุญาต เพื่อพัฒนาผู้ขอรับใบอนุญาตขับรถให้มีความรู้ ทักษะ และคุณภาพในการขับอย่างถูกต้องและปลอดภัย โดยโรงเรียนสอนขับรถจะดำเนินการให้ความรู้และทักษะในการขับอย่างถูกต้องทั้งด้านวิชาการ การเรียน การสอน การทดสอบที่เป็นภาคทฤษฎี (E-Exam) และภาคปฏิบัติที่เป็นสนามทดสอบขับรถ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้แก่ผู้มาใช้บริการได้อย่างครบถ้วน ตลอดจนมีบุคลากรที่จะเป็นผู้ฝึกสอนขับรถทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กรมการขนส่งทางบกกำหนดไว้ (โสภาคย์ การแว่น, 2560) โดยในประเทศไทยได้มีการจำแนกโรงเรียนสอนขับรถที่ได้รับการรับรองในส่วนของภูมิภาคออกเป็น 6 ภาค โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สถิติโรงเรียนสอนขับรถที่ได้รับการรับรอง จำแนกตามส่วนภูมิภาค

ภาค	จำนวน โรงเรียน	จำนวน จังหวัด	หลักสูตรการสอน	
			รถจักรยานยนต์	รถยนต์
ภาคกลาง	54	9	53	51
ภาคตะวันออก	37	7	37	37
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	60	19	56	56
ภาคเหนือ	43	16	41	41
ภาคตะวันตก	27	7	27	26
ภาคใต้	33	11	29	32

ที่มา: กรมการขนส่งทางบก (2563)

จากตารางสถิติโรงเรียนสอนขับรถที่ได้รับการรับรอง จำแนกตามส่วนภูมิภาค พบว่า ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีโรงเรียนสอนขับรถที่ได้รับการรับรองมากที่สุดถึง 60 แห่ง รองลงมา คือ ภาคกลาง 54 แห่ง ภาคเหนือ 43 แห่ง ภาคตะวันออก 37 แห่ง ภาคใต้ 33 แห่ง และภาคตะวันตก 27 แห่ง โดยเมื่อพิจารณาแล้ว พบว่า ภาคตะวันตกมีจำนวนโรงเรียนน้อยที่สุด ซึ่งประกอบด้วย จังหวัดสุพรรณบุรี 1 แห่ง กาญจนบุรี 1 แห่ง นครปฐม 8 แห่ง ราชบุรี 7 แห่ง สมุทรสาคร 4 แห่ง เพชรบุรี 4 แห่ง และประจวบคีรีขันธ์ 2 แห่ง ซึ่งจังหวัดนครปฐมจะเป็นจังหวัดที่มีโรงเรียนสอนขับรถที่ได้รับการรับรองมากที่สุดในส่วนของภูมิภาคตะวันตก จึงทำให้ผู้วิจัยได้มุ่งประเด็นที่จะศึกษาในส่วนของโรงเรียนสอนขับรถที่ได้รับการรับรองในจังหวัดนครปฐม โดยจะมุ่งเน้นศึกษาถึงปัจจัยที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความตั้งใจใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถในพื้นที่จังหวัดนครปฐม โดยที่ผู้รับบริการจะต้องแสดงพฤติกรรมหรือการตัดสินใจที่จะกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่แสดงถึงเจตจำนงทางพฤติกรรมออกมาในลักษณะถึงความตั้งใจจะใช้บริการ (ณัฐพล สุทธิศักดิ์ศรี, 2563) ซึ่งการแสดงออกถึงพฤติกรรมความตั้งใจใช้บริการได้นั้น จากการศึกษาวิจัยของ Romos et al. (2018) กล่าวว่า

ความสัมพันธ์ที่เป็นปัจจัยสำคัญระหว่างโครงสร้างของความไว้วางใจจะเกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ที่ทำให้เกิดความตั้งใจในการใช้บริการให้แก่ผู้ใช้บริการได้รับรู้ถึงความปลอดภัยในการให้บริการและแสดงให้เห็นถึงกลไกของข้อกำหนดต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความไว้วางใจในการใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Salimon, Yusoff & Mokhtar, 2015) อีกทั้งการรับรู้ถึงความปลอดภัยจะเอื้อต่อการบูรณาการรูปแบบใหม่ของนโยบายด้านความปลอดภัยทั้งส่วนบุคคลและองค์กรรวมทั้งจะเป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มมูลค่าในการให้บริการด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการตามรูปแบบที่สามารถพัฒนาให้เกิดการสนับสนุนการบริการให้ได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้ (Lai, 2016) แต่อย่างไรก็ตามเมื่อบุคคลได้รับรู้ถึงความปลอดภัยในการให้บริการก็จะนำไปสู่ความไว้วางใจที่เกิดขึ้นในตัวบุคคล โดยการศึกษาของ Amro, Ariffin & Norsiah (2018) กล่าวว่า ความไว้วางใจจะเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่เป็นตัวกำหนดให้เกิดความพึงพอใจที่เป็นสภาวะทางจิตใจหรือความรู้สึกที่เกิดจากประสบการณ์ของผู้ใช้บริการที่มีบทบาทสำคัญอันนำไปสู่ความตั้งใจของผู้ใช้บริการได้เช่นกัน (Wijaya, Rai & Hariguna, 2020) โดยความไว้วางใจที่เกิดจากการจัดการพฤติกรรมที่เป็นสื่อกลางในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสังคมจะก่อให้เกิดความเชื่อมั่นที่หลากหลายรูปแบบและจะมีผลกระทบทั้งทางตรงต่อความพึงพอใจและส่งผลกระทบทางอ้อมต่อความตั้งใจใช้บริการที่ยั่งยืนได้เช่นกัน (Ruswanti, Eff & Kusmawati, 2020; วราลักษณ์ กิจประชุม และธัญนันท์ บุญอยู่, 2563)

โดยจากสถานการณ์ปัจจุบันที่เกิดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) ในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม จึงทำให้จำนวนผู้ใช้บริการของโรงเรียนสอนขับรถลดจำนวนลงอย่างเห็นได้ชัด และการศึกษาวิจัยครั้งนี้ก็เกิดข้อจำกัดในการเก็บข้อมูลดังกล่าวทั้งในเรื่องของระยะเวลาและการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสผู้วิจัยจึงลงพื้นที่เก็บข้อมูลเฉพาะกับโรงเรียนสอนขับรถที่ยังเปิดให้บริการอยู่ในอำเภอสามปราชญ์ จังหวัดนครปฐมเท่านั้น ซึ่งจากประเด็นปัญหาข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญที่จะศึกษาว่า มีปัจจัยใดที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความตั้งใจในการใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถในอำเภอสามปราชญ์ จังหวัดนครปฐมเพิ่มขึ้น โดยผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงอิทธิพลของความไว้วางใจและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่อยู่ในฐานะตัวแปรต้นกลางระหว่างการเรียนรู้ถึงความปลอดภัยสู่ความตั้งใจใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถในอำเภอสามปราชญ์ จังหวัดนครปฐม ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยคาดหวังว่า จะก่อให้เกิดประโยชน์ในการนำมาปรับใช้พัฒนาธุรกิจการให้บริการ และสามารถนำไปพัฒนารูปแบบการให้บริการที่สามารถยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการของโรงเรียนสอนขับรถและสถานประกอบการด้านการบริการอื่น ๆ ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มสูงขึ้น

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาอิทธิพลที่เป็นตัวแปรต้นกลางแบบอนุกรมของความไว้วางใจและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เป็นปัจจัยเชื่อมโยงระหว่างการเรียนรู้ถึงความปลอดภัยและความตั้งใจใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถในอำเภอสามปราชญ์ จังหวัดนครปฐม

สมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 (H1) การรับรู้ถึงความปลอดภัยมีอิทธิพลต่อความไว้วางใจ

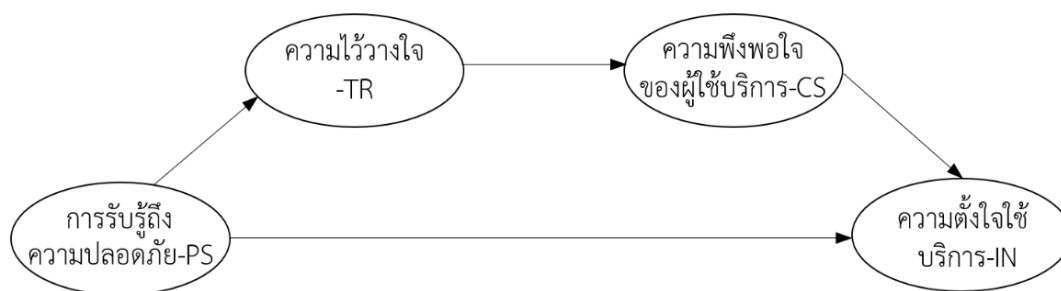
สมมติฐานที่ 2 (H2) การรับรู้ถึงความปลอดภัยมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการ
 สมมติฐานที่ 3 (H3) ความไว้วางใจมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
 สมมติฐานที่ 4 (H4) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการ
 สมมติฐานที่ 5 (H5) ความไว้วางใจและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวแปรคั่นกลางแบบอนุกรม
 ระหว่างการรับรู้ถึงความปลอดภัยและความตั้งใจใช้บริการ

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุง เพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น เพื่อสร้างความไว้วางใจและความพึงพอใจด้วยมาตรฐานด้านความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้มาเป็นแนวทางให้กับองค์การหรือกลุ่มธุรกิจการให้บริการที่มีลักษณะใกล้เคียงมาปรับประยุกต์ใช้วิธีการสร้างความไว้วางใจและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอันจะนำไปสู่การพัฒนาที่เพิ่มขึ้นของความตั้งใจใช้บริการ รวมทั้งการทำการตลาดให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาอิทธิพลของความไว้วางใจและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่อยู่ในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างการรับรู้ถึงความปลอดภัยสู่ความตั้งใจใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยได้กำหนดขอบเขตของกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่ใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีวิธีดำเนินการวิจัยแบ่งตามขอบเขตและรายละเอียดที่ศึกษาดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม จำนวนทั้งสิ้น 350 คน ซึ่งประกอบด้วยโรงเรียนสอนขับรถแทนรัฐไทรฟรัง สาย 4 จำนวน 200 คน และ

โรงเรียนสอนขับรถนครปฐม อี. ไตรเวอร์ จำนวน 150 คน โดยข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยจะเป็นข้อมูลที่อยู่ในช่วงเดือนกรกฎาคม-สิงหาคม พ.ศ. 2564

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม จำนวน 270 คน ซึ่งการได้มาของขนาดกลุ่มตัวอย่างนั้น ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิด Rule of Thumb ของ Hair, Ringle & Sarstedt (2011) ที่ได้เสนอแนวทางสำหรับการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่าง คือ 5 ถึง 20 หน่วยตัวอย่างต่อ 1 จำนวนตัวชี้วัด โดยการวิจัยครั้งนี้ได้มีจำนวนตัวชี้วัด 27 ตัว จึงทำให้การวิจัยการวิจัยครั้งนี้มีขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 270 ตัวอย่าง ซึ่งการสุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการพิจารณาลักษณะของข้อมูล โดยใช้สถิติพื้นฐานและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติขั้นสูงด้วยการวิเคราะห์ด้วยแบบสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model--SEM) ที่ได้กำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 ทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยเลือกสุ่มประชากรในโรงเรียนสอนขับรถในแต่ละโรงเรียน โดยใช้สูตรคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิตามสัดส่วน ซึ่งประกอบด้วยโรงเรียนสอนขับรถแท่นรัฐไทรฟิ่ง สาย 4 จำนวน 154 คน และโรงเรียนสอนขับรถนครปฐม อี.ไตรเวอร์ จำนวน 116 คน

เครื่องมือ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมา เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยได้แบ่งเป็น 5 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ซึ่งเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) มีข้อคำถาม 5 ข้อ โดยให้เลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียวที่เป็นจริงมากที่สุด ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเพื่อวัดระดับการรับรู้ถึงความปลอดภัย มีจำนวนทั้งหมด 7 ข้อ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเพื่อวัดระดับความไว้วางใจ มีจำนวนทั้งหมด 6 ข้อ ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีจำนวนทั้งหมด 6 ข้อ และส่วนที่ 5 แบบสอบถามเพื่อวัดระดับความตั้งใจใช้บริการ มีจำนวนทั้งหมด 8 ข้อ โดยมีลักษณะของข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของ Likert (1932) ส่วนการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทำการให้ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาและเครื่องมือวิจัย โดยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อทำการตรวจคุณภาพของแบบสอบถามตามมุมมองของผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งการหาค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.50 มาเป็นข้อคำถาม และจากการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของวัตถุประสงค์โดยรวมอยู่ระหว่าง 0.67-1.00 เมื่อได้แบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้ว ผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชากรที่เหลือจากการสุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อนำไปทดสอบหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยผลการทดสอบสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) พบว่า การรับรู้ถึงความปลอดภัย ความไว้วางใจ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และความตั้งใจใช้บริการมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.980, 0.982, 0.957 และ 0.973 ตามลำดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ถึงโรงเรียนสอนขับรถในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม เพื่อขออนุญาตในการแจก

แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม จำนวน 270 ฉบับ โดยมีอัตราการตอบกลับร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งใช้สถิติการวิเคราะห์ข้อมูล คือ 1) การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล 2) การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับของการรับรู้ถึงความปลอดภัย ความไว้วางใจ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และความตั้งใจใช้บริการ ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) อนึ่งการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยใช้เกณฑ์ตามแนว ความคิดของ Best (1981) ที่ว่า “ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด” “ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย” “ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ปานกลาง” “ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มาก” “ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด” และ 3) สถิติอนุมานหรือสถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) เป็นการนำวิธีทางสถิติมาใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) เพื่อหาความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุและหาระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรทั้งทางตรงและทางอ้อม ด้วยตัวแบบสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling--SEM) โดยใช้โปรแกรม ADANCO 2.2.1 และการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรต้นกลางแบบอนุกรมด้วยโปรแกรม Process (Preacher & Hayes, 2008)

สรุปผลการวิจัย

1. สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐมส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 54.81 มีอายุ 36-45 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 31.48 มีสถานภาพโสด จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 65.93 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 48.89 และมีรายได้ 10,000-15,000 บาท จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 31.11

2. สรุปผลการวิเคราะห์ระดับของการรับรู้ถึงความปลอดภัย ความไว้วางใจ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และความตั้งใจใช้บริการของผู้ใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งปรากฏผลดังตารางที่ 2

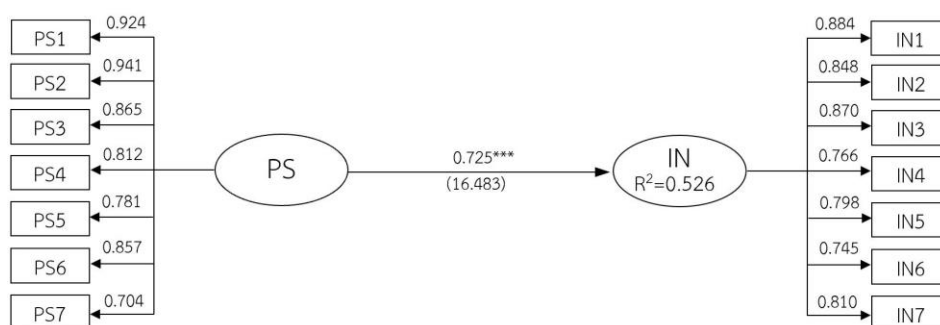
ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับของการรับรู้ถึงความปลอดภัย ความไว้วางใจ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และความตั้งใจใช้บริการ

ตัวแปร	($\bar{x}$)	SD	ระดับ
การรับรู้ถึงความปลอดภัย	4.54	0.528	มากที่สุด
ความไว้วางใจ	4.52	0.592	มากที่สุด
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	4.49	0.569	มาก
ความตั้งใจใช้บริการ	4.55	0.513	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม มีระดับการรับรู้ถึงความปลอดภัย ความไว้วางใจ และความตั้งใจใช้บริการมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54, 4.52 และ 4.55 ตามลำดับ และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.528, 0.592 และ 0.513 ตามลำดับ ส่วนระดับของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.569

3. สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของตัวแบบสมการโครงสร้างในภาพรวม โดยจะเป็นการศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบความสัมพันธ์ของอิทธิพลของความไว้วางใจและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่อยู่ในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างการรับรู้ถึงความปลอดภัยสู่ความตั้งใจใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ตัวแบบสมการโครงสร้างออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ

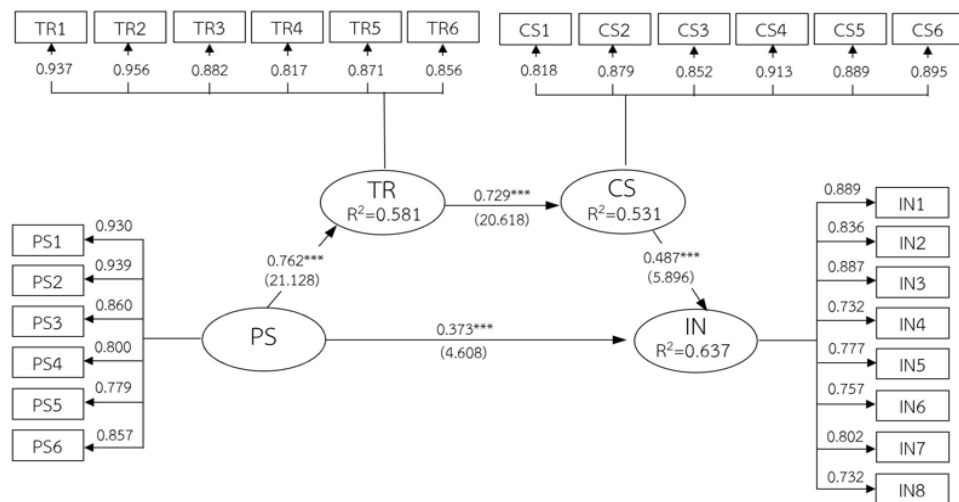
ขั้นตอนที่ 1 จะเป็นการทดสอบรูปแบบความสัมพันธ์ตัวแบบสมการโครงสร้างของการรับรู้ถึงความปลอดภัย (PS) ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการ (IN) ซึ่งจะปรากฏดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 เส้นทางความสัมพันธ์ตัวแบบสมการโครงสร้างของการรับรู้ถึงความปลอดภัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการ

จากภาพที่ 2 แสดงให้เห็นว่า เส้นทางความสัมพันธ์ตัวแบบสมการโครงสร้างของการรับรู้ถึงความปลอดภัย (PS) ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการ (IN) พบว่า การรับรู้ถึงความปลอดภัยมีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจใช้บริการ โดยมีค่าเท่ากับ 0.725 ซึ่งสูงกว่า 0.20 ที่เป็นเกณฑ์ขั้นสูง (Chin, 2001) แสดงว่า สิ่งที่ผู้วิจัยตั้งข้อสงสัยเอาไว้ว่าจะเป็นจริง คือ อาจมีตัวแปรอื่นที่แฝงซ่อนเร้นถ่ายทอดอิทธิพลของตัวแปรสาเหตุมายังตัวแปรผลลัพธ์ ผู้วิจัยจึงดำเนินการทดสอบสมมติฐานของตัวแบบสมการโครงสร้างในภาพรวมตามขั้นตอนต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ตัวแบบสมการโครงสร้างที่มีความไว้วางใจ (TR) และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (CS) เป็นปัจจัยคั่นกลางแบบอนุกรมที่เชื่อมโยงอิทธิพลของการรับรู้ถึงความปลอดภัย (PS) สู่ความตั้งใจใช้บริการ (IN) ซึ่งจะปรากฏดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 เส้นทางความสัมพันธ์ตัวแบบสมการโครงสร้างในภาพรวม

จากภาพที่ 3 เส้นทางความสัมพันธ์ตัวแบบสมการโครงสร้างความไว้วางใจ (TR) และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (CS) เป็นปัจจัยคั่นกลางแบบอนุกรมที่เชื่อมโยงอิทธิพลของการรับรู้ถึงความปลอดภัย (PS) สู่ความตั้งใจใช้บริการ (IN) พบว่า การรับรู้ถึงความปลอดภัย (PS) มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจใช้บริการ (IN) มีค่าเท่ากับ 0.373 ซึ่งผลการทดสอบตามเกณฑ์การตัดสินใจ พบว่า ความสัมพันธ์ของการรับรู้ถึงความปลอดภัย (PS) มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจใช้บริการ (IN) มีค่าในระดับที่สูงมากจนเกินกว่าที่ควรจะเป็นถึงประมาณ 2 เท่า จึงทำให้ผู้วิจัยสรุปผลการทดสอบดังกล่าวว่า การรับรู้ถึงความปลอดภัยเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความตั้งใจใช้บริการมากยิ่งขึ้น แต่การเพิ่มขึ้นดังกล่าวจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยความไว้วางใจและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมาเชื่อมโยงความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง จึงจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความตั้งใจใช้บริการเพิ่มมากยิ่งขึ้น

ดังนั้นจากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ตัวแบบสมการโครงสร้างที่มีความไว้วางใจ (TR) และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (CS) เป็นปัจจัยคั่นกลางแบบอนุกรมที่เชื่อมโยงอิทธิพลของการรับรู้ถึงความปลอดภัย (PS) สู่ความตั้งใจใช้บริการ (IN) ที่พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางมีความแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานของอิทธิพลทางตรงได้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานของอิทธิพลทางตรง

สมมติฐานการวิจัย (Hypothesis)	สัมประสิทธิ์ เส้นทาง (Coef.)	ค่า t-test	ผลลัพธ์
H1 PS → TR	0.762***	21.128	สนับสนุน
H2 PS → IN	0.373***	4.608	สนับสนุน
H3 TR → CS	0.729***	20.618	สนับสนุน
H4 CS → IN	0.487***	5.896	สนับสนุน

หมายเหตุ * หมายถึง p-value ≤ 0.10 หรือ ค่า t ≥ 1.65, ** หมายถึง p-value ≤ 0.05 หรือ ค่า t ≥ 1.96, *** หมายถึง p-value ≤ 0.01 หรือ ค่า t ≥ 2.58

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า (1) การรับรู้ถึงความปลอดภัย (PS) มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจ (TR) และความตั้งใจใช้บริการ (IN) ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานการวิจัย ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Coef.) 0.762*** และ 0.373*** ตามลำดับ และมีค่า t-test เท่ากับ 21.128 และ 4.608 ตามลำดับ (2) ความไว้วางใจ (TR) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (CS) ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานการวิจัย ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Coef.) 0.729*** และมีค่า t-test เท่ากับ 20.618 และ (3) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (CS) มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการ (IN) ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานการวิจัย ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Coef.) 0.487*** และมีค่า t-test เท่ากับ 5.896

ผลการทดสอบสมมติฐานของตัวแปรคั่นกลางแบบอนุกรม (Serial Mediation Variables) ซึ่งเป็นตัวแปรที่เข้ามาเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยที่ตัวแปรคั่นกลางแบบอนุกรมจะอธิบายอิทธิพลทางอ้อมระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ซึ่งผลการทดสอบอิทธิพลทางอ้อม (Mediation Effect) จะปรากฏได้ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรคั่นกลางแบบอนุกรม

สมมติฐานการวิจัย (Hypothesis)								Effect	Boot SE	Boot LLCI	Boot ULCI
H5	PS	→	TR	→	CS	→	IN	0.124	0.029	0.074	0.190

จากตารางที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิเคราะห์อิทธิพลตัวแปรคั่นกลางแบบอนุกรมของความไว้วางใจ (TR) และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (CS) ที่เชื่อมโยงอิทธิพลของการรับรู้ถึงความปลอดภัย (PS) สู่ความตั้งใจใช้บริการ (IN) มีค่าช่วงความเชื่อมั่นไม่คลุม 0 เอาไว้ แสดงว่า อิทธิพลตัวแปรคั่นกลางแบบอนุกรมอยู่ในช่วง 0.074-0.190 จึงสรุปได้ว่า เส้นทางผลคูณสัมประสิทธิ์เส้นทางของความไว้วางใจ (TR) และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (CS) เป็นปัจจัยคั่นกลางแบบอนุกรมที่เชื่อมโยงอิทธิพลของการรับรู้ถึงความปลอดภัย (PS) สู่ความตั้งใจใช้บริการ (IN) โดยมีค่าอิทธิพลตัวแปรคั่นกลางแบบอนุกรมไม่เท่ากับ 0

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ความไว้วางใจและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวแปรคั่นกลางแบบอนุกรมระหว่างการเรียนรู้ถึงความปลอดภัยและความตั้งใจใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ซึ่งจากผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า การที่ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงความปลอดภัยในการให้บริการของโรงเรียนสอนขับรถว่า มีมาตรฐานและมีความปลอดภัยที่ดีก็จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความตั้งใจในการใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถได้ และขณะเดียวกันเมื่อผู้ใช้บริการรับรู้ได้ถึง ความไว้วางใจและความพึงพอใจต่อโรงเรียนสอนขับรถก็จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความตั้งใจในการใช้บริการของ

โรงเรียนสอนขับรถเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ได้กำหนดไว้ โดยสอดคล้องกับการศึกษาของ Lai (2016) ที่พบว่า การรับรู้ถึงความปลอดภัยจะเอื้อต่อการบูรณาการรูปแบบใหม่ที่สามารถเพิ่มมูลค่าในการให้บริการด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการที่ได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้ แต่อย่างไรก็ตามเมื่อบุคคลได้รับรู้ถึงความปลอดภัยในการให้บริการก็จะนำไปสู่ความไว้วางใจที่เกิดขึ้นในตัวบุคคล (Romos et al., 2018) เช่นเดียวกับการศึกษาของ Amro, Ariffin & Norsiah (2018) ที่พบว่า ความไว้วางใจจะเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่เป็นตัวกำหนดให้เกิดความพึงพอใจอันนำไปสู่ความตั้งใจของผู้ใช้บริการ (Salimon, Yusoff & Mokhtar, 2015; Wijaya, Rai & Hariguna, 2020) โดยความไว้วางใจที่เกิดขึ้นก็จะก่อให้เกิดความเชื่อมั่นที่หลากหลายรูปแบบและจะมีผลกระทบทั้งทางตรงต่อความพึงพอใจและส่งผลกระทบทางอ้อมต่อความตั้งใจใช้บริการที่ยั่งยืนได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Ruswanti, Eff & Kusmawati, 2020; วราลักษณ์ กิจประชุม และธัญนันท์ บุญอยู่, 2563)

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของความไว้วางใจและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่อยู่ในฐานะตัวแปรคันกลางระหว่างการเรียนรู้ถึงความปลอดภัยสู่ความตั้งใจใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม มีประเด็นข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ดังนี้

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. โรงเรียนควรมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการรักษามาตรฐานการให้บริการและรักษาภาพลักษณ์ที่ดีของโรงเรียนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดมาตรฐานการให้บริการที่ดี ตลอดจนพัฒนาในส่วนที่บกพร่อง เพื่อให้ลูกค้าผู้บริการเกิดความไว้วางใจในการใช้บริการในระดับที่สูงขึ้น
2. โรงเรียนควรมุ่งเน้นให้ความสำคัญในเรื่องรถที่ใช้ในการฝึกสอน ซึ่งเป็นอุปกรณ์สำคัญที่ใช้ในการเรียนให้มีคุณภาพอยู่ในสภาพที่ดี ทั้งดูแลระบบเครื่องยนต์ให้เกิดความพร้อมในการเรียนการสอน และให้ความสำคัญในเรื่องของพนักงาน ซึ่งเป็นบุคลากรของทางโรงเรียนเป็นผู้ที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าผู้บริการโดยตรงอันเป็นประโยชน์แก่ผู้บริการด้วยเทคนิควิธีการที่เหมาะสม
3. โรงเรียนควรมุ่งเน้นให้พนักงาน บุคลากรของโรงเรียนมีความรู้ความสามารถในเรื่องการขับซิ่งรถประเภทต่าง ๆ และยังสามารถถ่ายทอดความรู้ด้วยเทคนิควิธีการสอนที่ดีอย่างเต็มความสามารถ ตลอดจนมีการดูแลเอาใจใส่ให้คำแนะนำที่ดีแก่ผู้บริการ เพื่อให้ลูกค้าผู้บริการเกิดความตั้งใจเข้ามาใช้บริการ ซึ่งจะไปสู่การสร้างภาพประทับใจแก่ผู้บริการต่อไป

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรนำไปศึกษากับโรงเรียนสอนขับรถอื่น ๆ เนื่องจากประเทศไทยมีโรงเรียนสอนขับรถกระจายอยู่ในหลายจังหวัด เพื่อจะได้ทราบถึงความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาโรงเรียนสอนขับรถต่อไปในอนาคต
2. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องในด้านอื่น ๆ เช่น คุณภาพมาตรฐานในเรื่องหลักสูตรการเรียนการสอนของโรงเรียนสอนขับรถ และในเรื่องการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริการ อาทิ

การลดขั้นตอนวิธีการต่าง ๆ ประหยัดเวลาในการดำเนินการ ซึ่งอาจจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความตั้งใจใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถเพิ่มสูงขึ้นได้

เอกสารอ้างอิง

- กรมการขนส่งทางบก. (2563). *โครงการศึกษาเพื่อจัดทำมาตรฐานสนามฝึกหัดขับรถของโรงเรียนสอนขับรถในประเทศไทย*. สืบค้น 2 มกราคม 2564, จาก https://drive.google.com/file/d/1Mfj_Z-OVwmrYpUuO3Oy7palzX2r4VpvQ/view
- กรมการขนส่งทางบก. (2563). *สถิติโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกให้การรับรอง ณ วันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2563*. สืบค้น 2 มกราคม 2564, จาก <https://data.go.th/dataset/6b6c535e-58e8-49b3-89ea-66707668934b/resource/52b1cd32-e211-4c8d-92a3-0c350df1a97c/download/-31-..-63.pdf>
- ณัฐพล สุทธิศักดิ์ศรี. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking ของธนาคารออมสินในเขตราชบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วรลักษณ์ กิจประชุม และธัญนันท์ บุญอยู่. (2563). อิทธิพลเชิงโครงสร้างของความผูกพันต่อองค์การ ความไว้วางใจ และการมีส่วนร่วมในงานที่มีต่อการคงอยู่ของพนักงานบริษัท เทคโนโลยีไทย จำกัด. *วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน*, 26(3), 11-23.
- โสภาคย์ การแว่น. (2560). *ความพึงพอใจของผู้สมัครเข้ารับการอบรมต่อโรงเรียนสอนขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรองในจังหวัดชลบุรี* (งานนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อนงค์ลักษณ์ สมแพง. (2560). การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศนกับนโยบายความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน. *วารสารวิชาการนวัตกรรมสื่อสารสังคม*, 5(1), 117-124.
- Amro, A. M., Ariffin, A. M., & Norsiah, A. H. (2018). The mediating role of trust, attitude and satisfaction on the relationship between perceived usefulness, perceived ease of use and social commerce intention among university students in Saudi Arabia. *International Journal of Advanced Research in Science, Engineering and Technology*, 5(9), 6806-6811.
- Best, J. W. (1981). *Research in education* (4th ed.). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Chin, W. W. (2001). *PLS graph user's guide version 3.0*. Retrieved August 8, 2021, from <http://www.Pubinfo.vcu.edu/carma/documents>
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a silver bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139-152.

- Lai, P. C. (2016). Design and security impact on consumers' intention to use single platform E-payment. *Interdisciplinary Information Sciences*, 22(1), 111-122.
- Likert, R. A. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 140, 5-53.
- Preacher, K. J., & Hayes, A. F. (2008). Asymptotic and resampling strategies for assessing and comparing indirect effect in multiple mediator model. *Behavioral Research Method*, 40(3), 879-891.
- Ramos, R. L., Ferreira, J. B., Freitas, A. S., & Rodrigues, J. W. (2018). The effect of trust in the intention to use m-banking. *Brazilian Business Review*, 15(2), 175-191.
- Ruswanti, E., Eff, A. R. Y., & Kusmawati, M. D. (2020). Word of mouth, trust, satisfaction and effect of repurchase intention to Batavia hospital in west Jakarta, Indonesia. *Management Science Letters*, 10, 265-270.
- Salimon, M. G., Yusoff, R. Z., & Mokhtar, S. S. M. (2015). The impact of perceived security on E-trust, E-satisfaction and adoption of electronic banking in Nigeria: A conceptual review. *IOSR Journal of Business and Management*, 17(10), 64-69.
- Wijaya, W. K., Rai, A. A. G., & Hariguna, T. (2020). The impact of customer experience on customer behavior intention use in social media commerce, and extended expectation confirmation model: An empirical study. *Management Science Letters*, 9, 2009-2020.